

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU  
KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN  
SENTAJO RAYA KABUPATEN  
KUANTAN SINGINGI**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Ujian Oral Komprehensif  
Strata 1 Pada Fakultas Ekonomi Sosial Universitas Islam Negeri  
Sultan Syarif Kasim Riau



**UIN SUSKA RIAU**

**OLEH**

**ENI TRI RAHAYU**

**NIM. 11775201330**

**PROGRAM S1**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**PEKANBARU**

**2021**

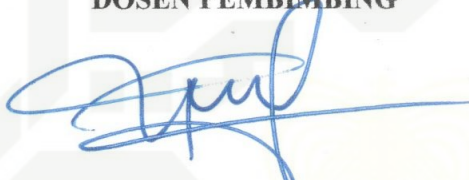
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : ENI TRI RAHAYU  
NIM : 11775201330  
Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan  
(PATEN) di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan  
Singingi

DISETUJUI OLEH :  
DOSEN PEMBIMBING



Rony Jaya, S.Sos, M.Si  
NIK. 130 717 060

MENGETAHUI :

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial



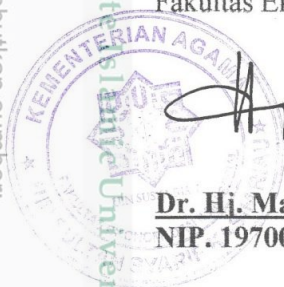
Dr. Hj. Mahyarni, SE., MM.  
NIP. 19700826 199903 2 001

Ketua Program Studi

Ilmu Administrasi Negara



Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si.  
NIP. 19781025 200604 1 002



UIN SUSKA RIAU



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

NAMA : ENI TRI RAHAYU  
 NIM : 11775201330  
 PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA  
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
 JUDUL SKRIPSI : KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU  
 KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN SENTAJO  
 RAYA KABUPATEN KUANTAN SINGINGI  
 TANGGAL UJIAN : 23 SEPTEMBER 2021

**PANITIA PENGUJI**

**KETUA**

**Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si**  
**NIP. 19781025 200604 1 002**

**PENGUJI I**

**Ikhwani Ratna, SE, M.Si**  
**NIP. 19830827 201101 2 004**

**PENGUJI II**

**Afrinaldy Rustam, S.IP, M.Si**  
**NIP. 19740420 201411 1 001**





Lampiran Surat :

Nomor : ~~Nomor 25/2021~~Tanggal : ~~10~~ September 2021

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Eni Tri Ranayu

NIM : 11775201330

Tempat/Tgl. Lahir : Mudra Langsat, 29 - Mei - 1999

Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Prodi : Ilmu Administrasi Negara

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*:

Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)Di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*~~ dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\*~~ saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)\*~~ saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 27 - Oktober - 2021

Yang membuat pernyataan



NIM : 11775201330

\* pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

### KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN SENTAJO RAYA KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

OLEH :

ENI TRI RAHAYU

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi. Pada penelitian ini penulis tertarik untuk mengamati Kantor Kecamatan Sentajo Raya ini dengan adanya indikasi bahwa sering terjadi permasalahan pada pelayanan administrasi kepada masyarakat yang menerima pelayanan dari kantor kecamatan sentajo raya seperti terkendala dengan waktu pengurusan yang lama, para petugas yang kurang melayani, dan kondisi sarana pendukung. Penelitian ini bertujuan untuk (1) untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan (2) faktor penghambat dalam Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif Kualitatif dengan tujuan utama mendeskripsikan dan menggambarkan secara terperinci dan mendalam mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Tepadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi. Di dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu Wawancara Kepada informan penelitian, Observasi dan Dokumentasi. Hasil penelitian diketahui bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi sudah terlaksana dengan cukup baik, namun belum menunjukkan dengan hasil yang optimal. Ini terlihat dari proses penyelesaian berkas, waktu penyelesaian berkas yang tidak tepat waktu serta sarana dan prasarana yang masih belum sepenuhnya terpenuhi. Adapun hambatan dalam Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan ini yaitu faktor internal seperti terbatasnya sarana dan prasarana dan dari faktor eksternal seperti kesadaran dari masyarakat.

**Kata Kunci:** PATEN, Kualitas Pelayanan, Kecamatan Sentajo Raya





## KATA PENGANTAR



Puji Syukur Kepada Allah SWT atas limpahan rahmat, didayah dan dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai persyaratan untuk menyelesaikan Studi Strata-1 atau S1 pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Uin Suska Riau. Shalawat beriring salam penuh kerinduan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, manusia mulia sepanjang zaman, beserta keluarga dan sahabatnya yang telah membawa kita ke alam yang penuh ilmu pengetahuan dan peradaban.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi perbaikan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini yang berjudul **Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi**, tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang memungkinkan skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof.Dr.Khairunnas, M.Ag, selaku Rektor Uin Suska Riau.
2. Ibu Dr. Mahyarni, SE., MM. selaku Ketua Dekan, Bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos., M.Si. selaku Wakil Dekan 1, Bapak Dr. Mahmuzar, M.Hum. selaku Wakil Dekan 2, serta Ibu Dr. Julina, SE., M.Si. selaku Wakil Dekan 3 Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Uin Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Jurusan dan Bapak Mashuri, S.Ag., M.A. selaku wakil Jurusan Ilmu Administrasi Negara Uin Suska Riau.
4. Bapak Rony Jaya S.Sos., M.Si selaku sebagai Pembimbing Proposal dan Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan hingga selesai kepada penulis.
5. Ibu Sitti Rahmah, Dra., Hj., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah banyak mengarahkan penulis selama proses perkuliahan.
6. Dosen dan seluruh staf karyawan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Uin Suska Riau.
7. Bapak Drs. Akhyan Armofis dan Bapak Erdialis. SE selaku Camat dan Sekretaris Kecamatan Sentajo Raya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis melaksanakan penelitian di Kantor Kecamatan Sentajo Raya.
8. Bapak Don herbet selaku Kasi Pemerintahan yang memberikan masukan dan arahan demi lancarnya penelitian, Ibu Sabdagus Yentri, SE selaku petugas pelayanan, Bapak Dendis, S.Sos selaku staf Pemerintahan dan seluruh karyawan kantor Kecamatan Sentajo Raya yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
9. Terutama sekali, penulis persembahkan skripsi ini kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Ngapidin dan Ibu Tentrem, yang telah memberikan support secara moral dan materil. Serta penulis ucapkan kepada Asep Setiawan. S.Pd dan Nadine Mughny Adha selaku Abang dan Adik yang telah memberikan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan lancar.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10. Hendra Dwi Raharjo, Reni Lestari, Putri febrika fitriani, S.Gz, Ns. Eka Ernawati, S.Kep, Dwi Rahayu, Amd.Keb, selaku Keluarga Besar Penulis.

11. Teman-teman seperjuangan Chania Alfiana, S.Sos, Yossy Varhana, S.Sos, Istiana, S.Ip, Fetty Wahyu Ningrum, S.Pd, Kristin Aprodita, SE, Winda Dwi Hartini, SE, Diah Laras Sati, SE, Devi Nofrianti, S.Ip, Yossy Aya, Lilis Md, Iiz Nuraini, yang memberikan masukan dan semangat kepada penulis.

Semoga segala kebaikan, bantuan, dorongan, dan doa yang telah diberikan kepada penulis menjadi amal baik serta mendapat ridho dari Allah SWT. Penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca jika terdapat kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Pekanbaru, Oktober 2021

Penulis,

Eni Tri Rahayu  
NIM. 11775201330





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	10
1.3    Tujuan Penelitian.....	11
1.4    Manfaat Penelitian.....	11
1.5    Sistematika Penulisan.....	11
<b>BAB II     TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1    Konsep Pelayanan Publik.....	13
2.2    Tinjauan tentang Kualitas Pelayanan .....	21
2.3    Tinjauan tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) .....	26
2.4    Pandangan Islam tentang Kualitas Pelayanan .....	33
2.5    Penelitian Terdahulu.....	35
2.6    Defenisi Konsep .....	37
2.7    Konsep Operasional .....	38
2.8    Kerangka Pemikiran.....	39
<b>BAB III    METODE PENELITIAN</b>	
3.1    Jenis Penelitian .....	40
3.2    Lokasi dan Waktu Penelitian.....	40
3.3    Jenis dan Sumber Data .....	41
3.4    Metode Pengumpulan Data .....	42
3.5    Analisis Data .....	44



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islam University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

4.1	Gambaran Umum Kecamatan Sentajo Raya .....	46
4.1.1	Sejarah Sentajo Raya .....	46
4.1.2	Geografis Kecamatan Sentajo Raya.....	47
4.1.3	Demografis Kecamatan Sentajo Raya .....	47
4.1.4	Pendidikan Kecamatan Sentajo Raya .....	48
4.1.5	Kesehatan Kecamatan Sentajo Raya.....	49
4.1.6	Agama Kecamatan Sentajo Raya.....	49
4.1.7	Ekonomi dan Sosial Budaya .....	51
4.2	Gambaran Umum Kantor Camat Sentajo Raya .....	52
4.2.1	Kondisi Penyelenggaraan PATEN.....	52
4.2.2	Struktur Organisasi Kecamatan Tualang .....	53
4.2.3	Susunan Organisasi Kecamatan Sentajo Raya....	55
4.2.4	Tugas Pokok Fungsi dan Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi .....	56

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1	Kualitas Pelayanan Administrasi Tepadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi .....	61
5.2	Hambatan-Hambatan dalam Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi .....	79

## BAB VI

### PENUTUP

6.1	Kesimpulan.....	85
6.2	Saran.....	86

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Bentuk Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Pada Kecamatan Sentajo Raya.....	4
Tabel 1.2	Struktur Organisasi di Kantor Kecamatan Sentajo Raya .....	5
Tabel 1.3	Jumlah Pegawai Kantor Kecamatan Sentajo Raya Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	5
Tabel 1.4	Tugas-tugas bidang pemerintahan dan pelayanan yang selesai dan yang tidak seharusnya selesai di kantor Kecamatan Sentajo Raya.....	6
Tabel 1.5	Kegiatan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sentajo Raya .....	7
Tabel 1.6	Kegiatan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang Siap dan Tidak Siap di Kecamatan Sentajo Raya.....	7
Tabel 2.1	Indikator Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sentajo Raya .....	38
Tabel 4.1	Nama Desa dan Kecamatan.....	46
Tabel 4.2	Presentase Jumlah Penduduk di Kampung/Kelurahan Tahun 2020.....	47
Tabel 4.3	Jumlah Sekolah Menurut Desa, Tingkatan dan Status di Kecamatan Sentajo Raya.....	48
Tabel 4.4	Banyaknya Tempat Peribadatan Menurut Jenis dan Kampung di Kecamatan Sentajo Raya.....	50



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran .....	39
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Kecamatan Sentajo Raya.....	54
Gambar 5.1	Alur Mekanisme Pelayanan.....	68
Gambar 5.2	Jenis-jenis Pelayanan PATEN di Kantor Camat Sentajo Raya ...	70





## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pemerintah Daerah sebagai daerah yang otonom mempunyai kebebasan yang luas untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhannya tersebut. Tantangan yang dihadapi oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan yang efisien, tetapi juga bagaimana agar pelayanan dapat dilakukan dengan tidak membedakan status masyarakat dan menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis.

Kecamatan dipandang begitu sangat penting dalam menjalankan fungsinya sebagai pusat pelayanan, Karena ada banyaknya pihak dari masyarakat itu sendiri yang mengharapkan demikian. Sebenarnya, kecamatan dapat berperan sebagai pusat pelayanan bagi masyarakat apabila dilihat kepada kondisi waktu pelayanan yang tepat, kondisi jarak yang dekat, serta kondisi kualitas pelayanan yang diberikan oleh kecamatan itu sendiri.

Fenomena buruknya pelayanan publik masih banyak dijumpai dalam pelayanan perizinan, non perizinan, kesehatan, pendidikan dan sebagainya. Walaupun era reformasi di Indonesia berlangsung mulai tahun 1997, tetapi kualitas pelayanan publik tetap tidak jauh berbeda dengan periode sebelumnya. Karena itu, tuntutan-tuntutan terhadap para birokrat seringkali

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

muncul sehubungan dengan kurangnya perhatian para aparatur birokrasi pemerintah dalam proses pelayanan publik. Para pegawai tidak merasa terpaggil untuk meningkatkan efisiensi dan memperbaiki prosedur kerja karena alasan egois yang sederhana, yaitu mereka menolak adanya perubahan. Serta prosedur yang berbelit-belit dan biaya pelayanan yang mencekik itu seringkali ditunggangi oleh kepentingan pribadi maupun kepentingan kelompok.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh penduduk dan warga negara tentang peningkatan pelayanan publik. Dalam rangka mewujudkan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, transparan, efektif dan efisien sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance). Oleh karenanya daerah diharapkan memiliki prakarsa dalam meningkatkan pelayanan publik sehingga posisi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan berubah dari “dilayani” menjadi “melayani”.

Kelambanan pelayanan publik tidak hanya disebabkan oleh kurang baiknya cara memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masih banyak masyarakat yang mengalami kekecewaan terhadap pelayanan yang mereka terima dari birokrasi publik. Di dalam proses penyelenggaraan layanan publik seringkali dijumpai adanya biaya tambahan yang harus dikeluarkan oleh warga pengguna layanan untuk diberikan kepada petugas agar dapat memperoleh produk atau jasa pelayanan. Hal ini menyebabkan harga pelayanan publik menjadi semakin tinggi, atau menjadi berbiaya padahal seharusnya tanpa biaya atau gratis. Masih terdapat



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

banyak faktor lain yang menyebabkan buruknya tata kerja dalam birokrasi pelayanan publik pemerintah dalam menyelenggarakan layanan publik terlalu berorientasi kepada kegiatan dan pertanggungjawaban formal.

Dari 7 Kabupaten/Kota, Kabupaten Kuantan Singingi merupakan salah satu daerah yang telah melaksanakan kebijakan PATEN sesuai dengan Amanat Menteri Dalam Negeri. Secara substantif Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi telah memiliki landasan hukum untuk implementasi kebijakan PATEN yaitu dengan adanya Peraturan Bupati Nomor 13 tahun 2012 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah. Berdasarkan Peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor 14 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan PATEN dilaksanakan di Kabupaten Kuantan Singingi pada tahun 2012. Dimana pelaksanaannya dilakukan dengan sosialisasi serta pelimpahan wewenang sebanyak 74 perizinan yang langsung dikelola kecamatan tanpa harus melalui persetujuan kabupaten. Perizinan tersebut dibuat dengan limit waktu penyelesaian yang sudah ditentukan sesuai dengan prosedur standar operasi yang ditetapkan. PATEN yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi tidak sekedar memberikan pelayanan dan kemudahan yang diberikan kepada warga dan dunia usaha. Melainkan sebuah komitmen dari pemerintah untuk memutus rantai birokrasi pelayanan perizinan dan non perizinan.

Adapun kegiatan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) pada kantor camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi yaitu :

**Tabel 1.1 Bentuk Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Pada Kecamatan Sentajo Raya**

Perizinan	Non Perizinan
1. Keterangan penyelesaian proyek	1. Kartu keluarga (KK)
2. IMB (Ukuran S/D 120 M2)	2. Kartu tanda penduduk (KTP)
3. Rekomendasi pembangunan menara telekomunikasi	3. SKPD WNI -Pindah Datang -Pindah Keluar
4. SITU/ HO (Ukuran S/D 20 M2)	4. Akta Kelahiran
5. Rekomendasi izin keramaian	5. Akta Kematian
6. Perpanjangan SITU	6. SKGR
7. Rekomendasi SKCK	7. SKGRPP
8. Rekomendasi melaksanakan penelitian/ Survey	8. SKTH
9. Rekomendasi OMB (ukuran > 120 M2)	9. SKTW
10. Rekomendasi SITU/HO (ukuran >20 M2)	10. Checking SKT
	11. SKD (Domisili)
	12. Surat Keterangan tidak Mampu (SKTM)
	13. Legalisir

Sumber; Kantor Kecamatan Sentajo Raya 2020

Berdasarkan tabel diatas, kecamatan sentajo raya memiliki kegiatan dalam melayani kebutuhan baik dibidang perizinan maupun non perizinan. Adapun jenis pelayanan PATEN di Kecamatan Sentajo Raya terdiri dari 10 Jenis Perizinan dan 13 Jenis Non Perizinan.

Camat dibantu oleh staf-stafnya yang dalam hal ini para stafnya bertanggungjawab kepada camat. Berhasil atau tidaknya suatu tugas camat akan dipengaruhi oleh kemampuan pegawainya dalam menjalankan fungsinya sehingga pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kecamatan Sentajo Raya terhadap masyarakat dapat mencapai sasaran yang diharapkan. Sehubungan dengan hal tersebut diatas, Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi mempunyai Struktur Organisasi sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 1.2 Struktur Organisasi di Kantor Kecamatan Sentajo Raya**

No	Uraian	Jumlah
1	Camat	1
2	Sekretaris Kecamatan	1
3	Kassubag Keuangan dan Kepegawaian beserta stafnya	6
4	Kassubag Umum dan Perencanaan beserta Stafnya	6
5	Kasi pemerintahan dan pelayanan beserta stafnya	5
6	Kasi Trantib	3
7	Kasi PMD	4
8	Kassubag Program	1
	<b>Jumlah</b>	<b>27</b>

Sumber; Kantor Kecamatan Sentajo Raya 2020

Berdasarkan tabel 1.2 di atas, dapat diketahui jumlah pegawai pada kantor Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi cukup memadai, namun dalam pelaksanaan tugasnya masih belum efektif. Hal ini dapat diketahui dari masih adanya tugasbidang pemerintahan dan pelayanan yang tidak selesai pada waktunya.

Berdasarkan observasi, terlihat tingkat pendidikan yang cukup tinggi padakantor Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi. Pendidikan merupakan salah satu dasar dalam rangka mengetahui kemampuan diri dari setiap pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Pendidikan dari setiap pegawai diperoleh pegawai melalui jenjang pendidikan formal. Sebagaimana tergambar pada tabel berikut :

**Tabel 1.3 Jumlah Pegawai Kantor Kecamatan Sentajo Raya Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	SLTA	8
2	DIII	1
3	S1	17
4	S2	1
	<b>Jumlah</b>	<b>27</b>

Sumber; Kantor Kecamatan Sentajo Raya 2020



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan tabel 1.3 diatas, bahwa jenjang pendidikan pegawai pada kantor Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi sudah cukup tinggi, dapat dilihat dari 27 pegawai lulusan S2 hanya 1 orang, S1 sebanyak 17 orang, D3 hanya 1 orang, dan selebihnya lulusan SLTA. Dengan jenjang pendidikan yang cukup tinggi ini seharusnya pegawai dapat memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat dan dapat menyelesaikan tugasnya secara tepat waktu.

Dengan telah dilaksanakannya Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sentajo Raya, mau tidak mau kecamatan Sentajo Raya harus mapan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat serta dengan mencerminkan kualitas pelayanan yang diharapkan dalam Program PATEN ini.

Tugas dan fungsi kecamatan mencakup perpanjangan tangan kabupaten dalam pengurusan administrasi bagi masyarakat desa dan kelurahan sekitarnya artinya melayani segala kebutuhan masyarakat. Namun pada kenyataan di lapangan, dapat terlihat bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan belum sepenuhnya mencerminkan pelayanan yang berkualitas dan masih belum mampu memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari masih adanya tugas bidang pemerintahan dan pelayanan yang tidak selesai pada waktunya, sebagaimana tergambar pada tabel berikut ini :

**Tabel 1.4 Tugas-tugas bidang pemerintahan dan pelayanan yang selesai dan yang seharusnya selesai di kantor Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi**

No	Tugas bidang pemerintahan	Waktu maksimal	Selesai
1	Pengurusan Akte Kelahiran	1 hari	30 hari
2	Mengurus surat kemiskinan dan rujukan	1 hari	3 hari
3	Legalisir	1 hari	3 hari
4	Rekomendasi riset	1 hari	7 hari
5	Surat pindah antar Kecamatan	5 hari	14 hari

Sumber; Kantor Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi 2020

**Tabel 1.5 Kegiatan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi**

No	Jenis Pelayanan	2018	2019	2020
1	KTP EL (Surat Keterangan Perekaman)	296	192	125
2	Kartu Keluarga (KK)	153	172	115
3	Pindah Penduduk -Pindah Datang -Pindah Keluar	123 182	105 172	117 209
4	Surat Keterangan Tanah (SKT) -SKGRT -SKHT -SKRPT	257 112 88	261 99 70	221 75 65
5	Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW)	23	17	15
6	Surat Keterangan Riset	7	9	12
7	Legalisir -Kartu Tanda Penduduk -Kartu Keluarga -Akta Kelahiran	85 72 12	79 47 9	55 85 20

Sumber: Kantor Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi 2019

**Tabel 1.6 Kegiatan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang Siap dan Tidak Siap di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi**

No	Jenis Pelayanan	2018	2019	2020
1	KK Siap	153	147	85
2	KK Tidak Siap	12	23	5
3	Surat Pindah Siap	267	250	209
4	Surat Pindah Tidak Siap	17	15	27
5	KTP Siap	296	292	55
6	KTP Tidak Siap	12	17	7

Sumber: Kantor Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi 2019

Berdasarkan tabel 1.5 dan 1.6 di atas dapat diketahui tugas bidang pemerintahan dan pelayanan di Kecamatan Sentajo Raya dalam pengurusan non perizinan penyelesaiannya tidak tepat waktu. Data di atas didapat dari pernyataan Darnisselaku masyarakat yang melakukan pelayanan, mengatakan bahwa :

“Pengurusan bidang non perizinan di Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi belum berjalan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan dalam Program PATEN, dan waktu penyelesaian tidak sesuai dengan yang

telah ditetapkan, disebabkan karena aparatur yang sulit untuk ditemui dan tidak berada ditempat saat pengurusan, dari perekaman KTP nya pun tidak bisa dilakukan di kantor kecamatan sentajo raya, sehingga membingungkan masyarakat jika ingin membuat KTP, karena seharusnya bisa melaksanakan perekaman ktp di kantor camat sendiri tetapi malah menumpang di kantor camat lain yang jarak tempuhnya lumayan jauh”.

Proses pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di kecamatan sentajo raya masih kurang baik, contoh dalam tabel 1.4 tersebut seharusnya proses pelayanannya ada yang berlangsung 1 sampai 5 hari kerja, dimulai dari mengajukan surat keterangan kependudukan dari pemohon kepada petugas kecamatan, lalu petugas kecamatan menerima berkas dan meneliti kelengkapan persyaratan administrasi sampai ke tahap penandatanganan surat keterangan diserahkan lagi kepada pemohon yang berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) di kantor camat sentajo raya, akan tetapi kenyatannya pelaksanaannya lebih dari waktu yang ditetapkan yaitu 3 hari sampai penyelesaiannya 3 hari sampai 30 hari kerja.

Perbandingan antara sebelum diterapkannya adanya PATEN di kantor kecamatan sentajo raya adalah masyarakat masih banyak mencari seksi-seksi pemerintahan untuk menandatangani berkas yang dia ajukan sedangkan setelah adanya PATEN ini masyarakat lebih dipermudah urusannya karena PATEN merupakan suatu penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dimana dalam proses pengelolaannya mulai dari permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dalam satu loket atau meja dalam pelayanan. Selain itu dalam PATEN, masyarakat yang datang ke kantor kecamatan untuk melakukan pengurusan pelayanan administrasi tidak perlu lagi mendatangi setiap petugas yang berkepentingan, seperti kepala seksi, sekretaris camat maupun camat.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Seharusnya dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Sentajo Raya ini sudah harus mencerminkan kualitas pelayanan yang disebutkan dalam maksud penyelenggaraan PATEN didalam Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 karena, dengan telah lamanya PATEN di terapkan di Kecamatan Sentajo Raya yakni selama kurang lebih 7 tahun lamanya. Seharusnya pihak kecamatan telah berhasil memberikan pelayanan kepada masyarakat dan tidak ada lagi terjadi kekecewaan masyarakat terhadap pelayanan yang kurang baik dari pemerintahan kecamatan dalam hal ketepatan waktu, sikap petugas yang masih belum mempunyai sifat melayani. Berdasarkan pengamatan dan observasi selama Peneliti lakukan di kantor Kecamatan Sentajo Raya, terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai pada bagian pelayanan. Mengenai keramahan petugas, sikap petugas kantor Kecamatan kurang ramah dalam memberikan pelayanan. Hal ini terlihat pada saat melakukan pelayanan, petugas tidak memberikan senyum dan salam terhadap pelanggan.

Sehingga masyarakat yang sedang menerima layanan tidak dilayani dengan baik. Hal tersebut akan membawa dampak yang kurang baik dan mengganggu kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan yang baik.

Permasalahan kedua, kurangnya respon dan perhatian petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang hendak melakukan pelayanan dan belum mengerti tentang prosedur maupun tahapan alur pelayanan, masih menjadi hambatan yang kerap terjadi. Akibatnya, masyarakat yang akan melakukan pelayanan tidak merasa nyaman dan terbantu oleh petugas pelayanan. Penjelasan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

tentang prosedur tahapan alur pelayanan dan syarat-syarat apa saja yang harus dipenuhi, belum sepenuhnya di sosialisasikan kepada masyarakat. Misalnya, dalam pembuatan perubahan KK, alur yang harus dilakukan terlebih dahulu adalah meminta surat pengantar dari RT/RW dan desa atau kelurahan dengan disertai blangko perubahan KK, tetapi masih saja ada masyarakat yang datang ke Kecamatan dengan tidak membawa surat pengantar dan blangko perubahan KK, serta masih ada yang belum melengkapi persyaratan.

Pelayanan administrasi yang diberikan penyelenggara pelayanan masih lamban dan melebihi waktu yang ditetapkan sehingga tugas-tugas bidang pemerintahan banyak yang tidak siap pada waktunya. Tidak konsistennya penyelesaian merupakan hal yang miris terjadi di lingkungan organisasi yang sangat merugikan masyarakat. Dengan adanya ketidak konsistenan menyebabkan masyarakat merasa kecewa dan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan keterangan dan gejala yang terjadi seperti yang diterangkandi atas maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut“**Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sentajo Raya, Kabupaten Kuantan Singingi**”.

### 1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan(PATEN) di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi ?

Apa saja Hambatan dalam Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi ?

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.
2. Untuk mengetahui hambatan dalam Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sentajo Raya, Kabupaten Kuantan Singingi.

### 1.4 Manfaat Penelitian

1. Menambah wawasan keilmuan peneliti dibidang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan(PATEN).
2. Memberikan rekomendasi kepada Kecamatan Sentajo Raya tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).
3. Menjadi referensi bagi peneliti berikutnya tentang kajian Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

### 1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini adapun sistematikanya sebagai berikut;

#### BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis akan membahas mengenai teori-teori atau konsep yang sesuai dan melandasi penelitian sehingga dapat mendukung definisi terhadap permasalahan yang diteliti.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini diuraikan mengenai metodologi penelitian berupa lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

### **BAB IV : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

Pada bab ini berisikan tentang objek yang akan diteliti dan tempat dimana akan dilakukan penelitian, seperti lokasi penelitian, karakteristik dan demografi.

### **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan membahas hasil dari penelitian tentang pelaksanaan PATEN dalam peningkatan kualitas pelayanan di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.

### **BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan dari penelitian serta kritik dan saran yang membangun bagi objek penelitian agar bisa lebih baik lagi kedepannya.



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Konsep Pelayanan Publik

##### 2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambel, 2010:3).

Menurut Harbani Pasolong (2011:128) pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir dalam (Harbani Pasolong, 2011:128) mengatakan pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Hasibuan mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima.

Menurut Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik pusat, di daerah, BUMN, BUMD, dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2.1.2 Jenis-jenis Pelayanan Publik

Menurut ahmad batinggi (2001:21) terdapat tiga (3) jenis layanan yang bisa dilakukan oleh siapapun, yaitu:

### 1. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi, dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan yaitu:

- a. Memahami masalah-masalah yang termasuk ke dalam bidang tugasnya.
- b. Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan, dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c. Bertingkah laku sopan dan ramah.

### 2. Layanan dengan tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Layanan tulisan ini terdiri dari dua (2) golongan yaitu, berupa petunjuk informasi yang ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah. Kedua, layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan laporan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan sebagainya. Adapun kegunaannya yaitu:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Memudahkan bagi semua pihak yang berkepentingan.
- b. Menghindari orang yang banyak bertanya kepada petugas.
- c. Memperlancar urusan dan menghemat waktu bagi kedua pihak.
- d. Menuntun orang ke arah yang tepat.

3. Layanan dengan perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh petugas-petugas yang memiliki faktor keahlian dan keterampilan. Dalam kenyataan sehari-hari layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan jadi antara layanan perbuatan dan lisan sering digabung. Hal ini disebabkan karena hubungan pelayanan secara umum banyak dilakukan secara lisan kecuali khusus melalui hubungan tulis yang disebabkan oleh faktor jarak.

Menurut PP No. 96 Tahun 2012 Secara garis besar ruang lingkup pelayanan publik dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu:

1. Pelayanan Administratif

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.

2. Kelompok pelayanan barang

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik.

### 3. Kelompok pelayanan jasa

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan, kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dsb.

#### 2.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi dimata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2005: 3) yaitu :

Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peran manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang masing-masing mempunyai peranan berbeda tapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan secara baik. Pendapat Moenir (2014:88-119) faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan yaitu :

1. Faktor Kesadaran. Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati, dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

2. Faktor Aturan Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Peran aturan harus dibuat, dipatuhi, dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan tujuan.
3. Faktor Organisasi Organisasi yang dimaksud tidak semata-mata dalam perwujudan dan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.
4. Faktor Pendapatan Penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.
5. Faktor Ketrampilan dan Kemampuan Kemampuan berasal dari kata dasar maupun yang dalam hubungan dengan pekerjaan berarti dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa, sedangkan ketrampilan ialah kemampuan melaksanakan pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia.
6. Faktor Sarana Pelayanan Segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan.

Kualitas pelayanan menurut Atep Adya Barata (2003:37) dipengaruhi faktor internal dan faktor eksternal. masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut :

1. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas

pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.

2. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola pelayanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan dalam penyampaian jasa.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan. Selain itu faktor internal dan eksternal juga menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

#### 2.1.4 Unsur-unsur Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur didalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan. Atep Adya Barata (2003:11) mengemukakan pendapatnya terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

1. Penyediaan layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa (services).
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (customer).
3. Jenis pelayanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Selanjutnya, Kasmir (2006:34) mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut :

1. Tersedianya karyawan yang baik. Karyawan yang baik harus ramah, sopan, menarik, cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar, karena kenyamanan seseorang sangat tergantung dari karyawan yang melayani.
2. 2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang memadai sehingga membuat pelayanan merasa nyaman, betah, dan tidak bosan di ruangan tersebut.
3. Bertanggung jawab kepada setiap orang sejak awal hingga akhir. Hingga seseorang merasa puas jika mereka merasakan adanya tanggung jawab dari karyawan tersebut. Apabila ada pelayanan yang tidak dilayani secara tuntas akan menjadi citra yang buruk bagi instansi tersebut.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat. Karyawan harus melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur layanan yang ditetapkan instansi. Layanan yang diberikan harus sesuai jadwal dan jangan membuat kesalahan.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

5. Mampu berkomunikasi. Karyawan harus mampu dengan cepat memahami keinginan pelayan, selain itu karyawan juga harus mampu berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dimengerti.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

Berdasarkan beberapa pendapat yang disampaikan diatas maka dapat disimpulkan unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan. Unsur tersebut terdiri dari penyedia layanan, penerima layanan, jenis layanan, kepuasan pelanggan. Adanya unsur pelayanan yang baik dengan tersedianya karyawan dan sarana yang baik mampu memberikan kepuasan bagi pengguna layanan untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi dan memuaskan pelanggan.

#### 2.1.5 Azas-azas Pelayanan Publik

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi azas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003):

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tepat berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas.

### 4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

### 5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

### 6. Keseimbangan Hak Kewajiban.

### 7. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

## 2.2 Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan

### 2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas dipandang secara lebih luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan, dan manusia. Hal ini tampak jelas dalam definisi yang dirumuskan oleh Goetsh dan Davis dalam arief (2007:117) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut pakar lainnya, yakni Evans dan Lindsay dalam Amin Ibrahim (2008:22) melihat kualitas pelayanan itu dari berbagai segi, yakni dari pelanggan (masyarakat atau konsumen), dari sudut dasar

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

produknya, dari sudut dasar pemakaiannya, dan dari sudut dasar nilainya. Dari sudut pelanggan, tentulah kualitas pelayanan itu muaranya pada kepuasan, sesuatu yang sebaik mungkin memuaskan. Dari sudut dasar produknya, tentulah ada spesifikasi dari setiap pelayanannya; sedangkan dari dasar pemakaiannya bermakna tingkat tingkat kesesuaian dengan keinginan pelanggan/konsumen/masyarakat.

Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011:42) menyederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu dimensi SERVQUAL (kualitas pelayanan) sebagai berikut:

1. **Tangibles (bukti langsung)**, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan, sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
2. **Reability (kehandalan)**, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
3. **Responsiveness (ketanggapan)**, yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. **Assurance (jaminan)**, yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan yang memiliki beberapa komponen antara lain:.
  - a. **Communication (komunikasi)**, yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti, di samping itu perusahaan hendaknya dapat secara cepat dan tanggap dalam menyikapi keluhan dan komplain yang dilakukan oleh pelanggan.
  - b. **Credibility (kredibilitas)**, perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, believability atau sifat kejujuran. Menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.
  - c. **Security (keamanan)**, adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan memberikan suatu jaminan kepercayaan yang maksimal.
  - d. **Competence (kompetensi)**, yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.
  - e. **Courtesy (sopan santun)**, dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan kepada pelanggan. Jaminan akan kesopan santunan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

5. **Emphaty (empati)**, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkatan layanan yang diberikan oleh pemberi layanan untuk memenuhi harapan konsumen/pelanggan dimana dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas apa yang diharapkan dan apa yang dirasakan. Apabila jasa yang dirasakan sesuai dengan jasa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tersebut akan dipersepsikan baik atau positif. Jika jasa yang dirasakan melebihi jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Demikian juga sebaliknya, apabila jasa yang dirasakan lebih jelek dibandingkan dengan jasa yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk. Maka baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Alasan peneliti menggunakan teori dari Zeithaml adalah dikarenakan teori ini sesuai dengan konteks kualitas pelayanan yang mana lebih detail dan merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, serta teori ini cocok sesuai dengan masalah penelitian saya.



### 2.2.2 Manfaat Kualitas Pelayanan

Seiring dengan berkembangnya era globalisasi, tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik semakin dirasakan penting karena masyarakat semakin kritis terhadap produk jasa yang diperolehnya. Kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

Kaitannya dengan pelayanan publik, kualitas pelayanan merupakan indikator penting yang dapat menentukan keberhasilan pemenuhan aspek-aspek pelayanan publik. Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005:110), menyebutkan bahwa:

“aspek penilaian terhadap kualitas jasa bisa mencakup berbagai faktor yang saling terkait. Faktor yang saling terkait tersebut diantaranya adalah lokasi, biaya, status, akreditasi, jumlah dan kualifikasi staf, reputasi, variasi pelayanan yang disajikan, jam operasi, sikap staf, perhatian personal terhadap kebutuhan pelanggan, ketersediaan dan aksesibilitas terhadap fasilitas dan lain sebagainya”.

Selanjutnya, Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005:115-117) menyebutkan bahwa terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh sebuah perusahaan dengan adanya kualitas pelayanan, yaitu:

1. Kualitas berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalani ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.
2. Perusahaan dapat meningkatkan pemasarannya melalui pemenuhan kualitas yang bersifat customer-driven.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Kualitas dapat mengurangi biaya. Biaya untuk mewujudkan produk berkualitas jauh lebih kecil dibandingkan biaya yang ditimbulkan apabila perusahaan gagal memenuhi standar kualitas.

## **2.3 Tinjauan tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)**

### **2.3.1 Pengertian PATEN**

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat ini disini berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan. Sistem ini memposisikan warga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja/loket pelayanan di kecamatan (Permendagri Nomor 4 Tahun 2010).

### **2.3.2 Persyaratan PATEN**

Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Umum Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada Pasal 5, bahwa “Kecamatan sebagai penyelenggara PATEN harus memenuhi syarat substantif, administratif dan teknis”. Adapun penjelasan dari ketiga syarat tersebut, yaitu:

1. Substantif; Syarat substantif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a adalah pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota kepada camat. Pendelegasian sebagian wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (2)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ditetapkan dengan Peraturan Bupati/Walikota. Pendelegasian sebagian wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

- a. Bidang perizinan; dan
  - b. Bidang non perizinan.
2. Administratif; Persyaratan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b, meliputi:
    - a. Standar Pelayanan. Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat(1) huruf a, meliputi:
      - 1) Jenis pelayanan;
      - 2) Persyaratan pelayanan;
      - 3) Proses/prosedur pelayanan;
      - 4) Pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan;
      - 5) Waktu pelayanan; dan
      - 6) Biaya pelayanan.
    - b. Uraian tugas personil kecamatan. Uraian tugas personil kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, diatur denga Peraturan Bupati/Walikota.
  3. Teknis. Persyaratan teknis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf c meliputi:
    - a. Sarana prasarana. Sarana prasarana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf a, meliputi:
      - 1) Loker/meja pendaftaran;
      - 2) Tempat pemrosesan berkas;

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) Tempat pembayaran;
- 4) Tempat penyerahan dokumen;
- 5) Tempat pengolahan data dan informasi;
- 6) Tempat penanganan pengaduan;
- 7) Tempat piket;
- 8) Ruang tunggu; dan
- 9) Perangkat pendukung lainnya.

- b. Pelaksana Teknis. Pelaksana Teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah Pegawai Negeri Sipil di Kecamatan. Pelaksana Teknis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf b, meliputi:

- 1) Petugas informasi;
- 2) Petugas loket/penerima berkas;
- 3) Petugas operator komputer;
- 4) Petugas pemegang kas; dan
- 5) Petugas lain sesuai kebutuhan.

Untuk menunjang efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan PATEN, Kecamatan dapat menyediakan sistem informasi.

#### 2.3.3 Azas-azas PATEN

PATEN menganut asas-asas pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Asas-asas itu adalah :

1. Kepentingan umum yang berarti pemberian pelayanan oleh petugas pelaksana PATEN tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Kepastian hukum berarti ada jaminan bagi terwujudnya hak dan kewajiban antara penerima pelayanan (warga masyarakat) dan pemberi pelayanan (kecamatan) dalam penyelenggaraan PATEN.
3. Kesamaan hak berarti pemberian pelayanan dalam PATEN tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban berarti pemenuhan hak itu harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
5. Keprofesionalan berarti setiap pelaksana PATEN harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
6. Partisipatif berarti peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan PATEN dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif berarti dalam penyelenggaraan PATEN, setiap warga masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang adil.
8. Keterbukaan berarti setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang PATEN.
9. Akuntabilitas berarti proses penyelenggaraan PATEN harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan berarti ada pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

11. Ketepatan waktu berarti penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dikelola dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan PATEN yaitu Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan berarti setiap jenis pelayanan dalam PATEN dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau oleh warga masyarakat penerima pelayanan.

### 2.3.4 Alur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Rancangan alur pelayanan harus dapat menampung semua kegiatan pelayanan PATEN. Kegiatan dalam merancang alur pelayanan adalah:

1. Mengidentifikasi jenis pelayanan yang akan diberikan, kegiatan ini dapat dilakukan dengan mencermati jenis-jenis pelayanan yang didelegasikan oleh Bupati/Walikota sesuai surat keputusan Bupati/Walikota. Jenis pelayanan yang didelegasikan meliputi pelayanan perijinan dan non perijinan.
2. Mengidentifikasi apa dan siapa saja yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan tersebut. Pelayanan dapat dilakukan jika ada petugas yang melayani dan apa saja yang harus dikerjakan oleh petugas tersebut, sehingga produk pelayanan tersebut dapat dihasilkan.

Merinci alur pelayanan diperlukan untuk merancang layout ruangan pelayanan, sehingga ruangan pelayanan diharapkan dapat menampung pelayanan sebagaimana telah dirancang pada urutan pelayanan diatas. Merinci alur pelayanan dapat dilakukan sebagai berikut:

1. Pelanggan datang disambut oleh petugas pemandu pelayanan yang berada didepan pintu masuk.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Petugas pemandu menanyakan kepada pelanggan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan.
3. Jika pelanggan menanyakan persyaratan pelayanan atau informasi lain tentang pelayanan, pemandu pelayanan mempersilahkan pelanggan menuju meja pelayanan informasi. Jika petugas informasi masih melayani pelanggan lain, pemandu mempersilahkan pelanggan yang baru datang tersebut untuk menunggu.
4. Jika pelanggan tidak membutuhkan informasi, tetapi membutuhkan pelayanan izin atau non izin tertentu, pemandu pelayanan mempersilahkan pelanggan menuju ke loket pelayanan pendaftaran.
5. Petugas loket pelayanan pendaftaran memeriksa dokumen yang diajukan, dan jika dokumen tersebut memenuhi syarat, petugas menerima dokumen tersebut dan melihat SOP izin atau non izin tersebut untuk melihat lama pelayanan. Jika pelayanan izin atau non izin yang diajukan dapat diselesaikan dalam waktu relatif singkat petugas loket mempersilahkan pelanggan untuk menunggu; jika pelayanan izin atau non izin yang diajukan tersebut membutuhkan waktu relatif lama (lebih dari sehari), petugas mempersilahkan untuk datang kembali pada hari yang ditentukan.
6. Petugas loket pelayanan pendaftaran meneruskan dokumen permohonan kepada petugas Verifikasi.
7. Petugas Verifikasi memeriksa dokumen permohonan, jika memenuhi syarat diserahkan kepada operator. Jika memerlukan persyaratan lain, seperti cek lapangan petugas verifikasi menyerahkan sebagian atau seluruh dokumen permohonan kepada petugas teknis.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

8. Petugas teknis melakukan pengecekan lapangan untuk mendapatkan data untuk kelengkapan persyaratan dokumen yang diajukan. Selanjutnya diserahkan kepada operator komputer.
9. Petugas operator komputer memasukkan data persyaratan dokumen izin atau non izin tersebut kedalam format izin atau non izin yang tersedia, dan mencetak dokumen izin atau non izin. Selanjutnya menyerahkan dokumen izin atau non izin tersebut kepada Kepala Seksi Pelayanan untuk di Validasi.
10. Kepala Seksi Pelayanan melakukan validasi dengan menyocokkan dokumen izin atau non izin dengan persyaratan yang diajukan, jika sesuai dokumen izin atau non izin di validasi dengan memberi paraf. Selanjutnya diserahkan kepada Sekretaris Camat untuk mendapatkan validasi kedua.
11. Validasi kedua yang dilakukan oleh Sekretaris Camat, dilakukan dengan mengecek kesesuaian persyaratan termasuk memeriksa apakah sudah di paraf oleh Kepala Seksi Pelayanan. selanjutnya dokumen diserahkan kepada Camat untuk mendapat pengesahan dengan membutuhkan tanda tangan pada dokumen yang diajukan. Selanjutnya dikumen tersebut diserahkan kepada petugas pelayanan penyerahan dokumen.
12. Petugas penyerahan dokumen, sebelum menyerahkandokumen yang dimaksud, harus memeriksa terlebih dahulu apakah dokumen yang diserahkan sudah lengkap dan memenuhi syarat, dan memeriksa apakah terdapat beban biaya yang harus dikeluarkan oleh pelanggan. Jika terdapat beban biaya, petugas penyerahan dokumen memanggil dan mempersilahkan pelanggan untuk membayar beban biaya yang dimaksud.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

13. Petugas penerima biaya pelayanan (kasir) menerima biaya pelayanan, dan mempersilahkan pelanggan untuk mengambil dokumen izin atau non izin ke petugas penyerahan dokumen.
14. Petugas penyerahan dokumen menerima tanda pembayaran dan menyerahkan dokumen izin atau non izin yang diajukan pelanggan.
15. Pelayanan selesai, pelanggan pulang.

## 2.4 Pandangan Islam terhadap Kualitas Pelayanan

Konsep islam menetapkan agar orang yang beriman saling tolong menolong dan bantu membantu dalam perbuatan kebaikan dan ketakwaan saja, tidak boleh bantu membantu dalam berbuat dosa dan pelanggaran.

Sebagaimana Firman Allah dalam surat Al-Maidah ayat 2:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya: “Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan janganlah tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran”. (QS. Al Maidah:2)

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan hendaknya memberikan yang berkualitas jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain.

Seperti dijelaskan dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah maha kaya lagi maha terpuji.”(QS. Al-Baqarah: 267).

Apabila kita kaitkan dengan fenomena pelayanan publik yang terjadi saat ini maka ayat tersebut dapat bermakna bahwa pejabat birokrat hendaknya melayani dan memperlakukan seseorang dengan baik sebagaimana ia memperlakukan dirinya sendiri. Para pejabat publik perlu memahami bahwa dalam pemerintahan khususnya pelayanan yang perlu diperhatikan secara serius adalah perilaku birokrat sebagai pelayan masyarakat, dimana perilaku baik atau tidaknya kualitas pelayanan publik dapat dipengaruhi oleh perilaku pelayanan publik itu sendiri. Beberapa bentuk perilaku yang sering terjadi dikalangan pelayanan publik diantaranya perilaku seperti mempersulit, superior, maupun pengabaian yang kesemuanya adalah termasuk perilaku yang menyimpang dari prosedur yang telah ditetapkan dalam pelayanan publik.

Sebagai negara mayoritas islam di Indonesia menjalankan syariat islam sebagai seorang yang beragama islam atau muslim merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara. Oleh karena itu birokrat birokrat sangat penting dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara. Oleh karena itu, birokrat sebagai ujung tombak pelayanan publik perlu memahami hakekat dari tugas yang diembannya. Dan dalam menjalankan tugas keseharian perlu menjadikan sifat Rasulullah S.A.W merupakan syariat islam karena sesungguhnya akhlak beliau telah mencerminkan Al-Qur'an dan Hadits.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Rasulullah S.A.W yang dapat dijadikan sebagai suri teladan oleh para birokrat.

Keempat sifat itu diantaranya yaitu :

1. Shidiq, yang artinya benar.
2. Amanah, yang artinya dapat dipercaya.
3. Tabligh, yang artinya menyampaikan.
4. Fathonah, yang artinya cerdas.

Demikianlah empat sifat Rasulullah S.A.W yang patut dijadikan suritелadan bagi siapa saja yang mengemban tugas sebagai pelayan atau pejabat publik, apabila birokrat dapat meneladani akhlak Rasulullah S.A.W diatas tentunya akan dapat berwujud pelayanan publik yang berkualitas seperti apa yang diharapkan.

## 2.5 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini penulis memaparkan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti tentan Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi sebagai berikut:

1. Dayu Avivantoro (2016) yang berjudul “Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi TerpaduKecamatan di Kecamatan Puger Kabupaten Jember”. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Puger Kabupaten Jember. Tipe Jenis peneitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan PATEN di

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kecamatan Puger secara keseluruhan sudah efektif walaupun terdapat beberapa kekurangan dalam pelaksanaannya.

2. Arfan Dilando.D (2017) yang berjudul “Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Rumbai Pesisir”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Evaluasi PATEN dalam memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat dan untuk mengetahui faktor-faktor penghambat PATEN di Kecamatan Rumbai Pesisir Kota Pekanbaru. Tipe Jenis Penelitian ini yaitu penelitian Kualitatif dengan metode deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan faktor yang menghambat pelaksanaan PATEN belum jelas dari peraturan Walikota Nomor 11 Tahun 2013, belum dilimpahkan wewenang penuh dari walikota pekanbaru kepada camat Rumbai pesisir.
3. Dila Firlena (2014) yang berjudul “Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi PATEN di Kecamatan Bergas dan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi PATEN di Kecamatan Bergas. Tipe penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi PATEN di Kecamatan Bergas sudah berjalan dengan baik namun masih memiliki kekurangan pada faktor sumberdaya yaitu kuantitas dan kualitas staf serta fasilitas.



## 2.6 Definisi Konsep

Konsep merupakan suatu hal abstrak yang dibentuk dengan menggeneralisasikan hal-hal khusus dan digeneralisasikan sebagai volume. Dalam hal ini untuk memberikan batasan yang lebih jelas dari masing-masing konsep yang akan diteliti. Adapun definisi konsep yang diajukan sehubungan dengan penelitian ini adalah:

1. Pelayanan menurut Soetopo (1999:56) memberikan pengertian pelayanan sebagai suatu usaha untuk membantu mengurus apa yang diperlukan orang lain. Dengan kata lain, pelayanan merupakan serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa. Dengan beberapa ciri, seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam mengkonsumsi jasa tersebut.
2. Pelayanan Publik menurut Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik pusat, di daerah, BUMN, BUMD, dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Kualitas Pelayanan Menurut Goetsh dan Davis dalam arief (2007:117) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.
4. Administrasi menurut Sondang P. Siagian mendefinisikan administrasi sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya (pasolong:2014:2).

5. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 mengemukakan bahwa PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan administrasi kecamatan dari tahap permohonan sampai dengan ketahap terbitnya dokumen dalam satu empat.

## 2.7 Konsep Operasional

**Tabel 2.1 Indikator Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sentajo Raya, Kabupaten Kuantan Singingi**

Variabel	Indikator	Sub Indikator
1. Kualitas Pelayanan (Agus Dwiyanto, 2008)	1. Sikap Petugas	a. Keramahan dan Ketanggapan Petugas b. Perlakuan adil oleh petugas
	2. Prosedur	a. Tahapan pelayanan b. Masyarakat mendapatkan informasi
	3. Waktu	a. Ketepatan waktu penyelesaian
	4. Fasilitas	a. Tempat parkir b. Fasilitas pendukung yang disediakan
	5. Biaya Pelayanan	a. Informasi Biaya

Sumber: Agus Dwiyanto 2008

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

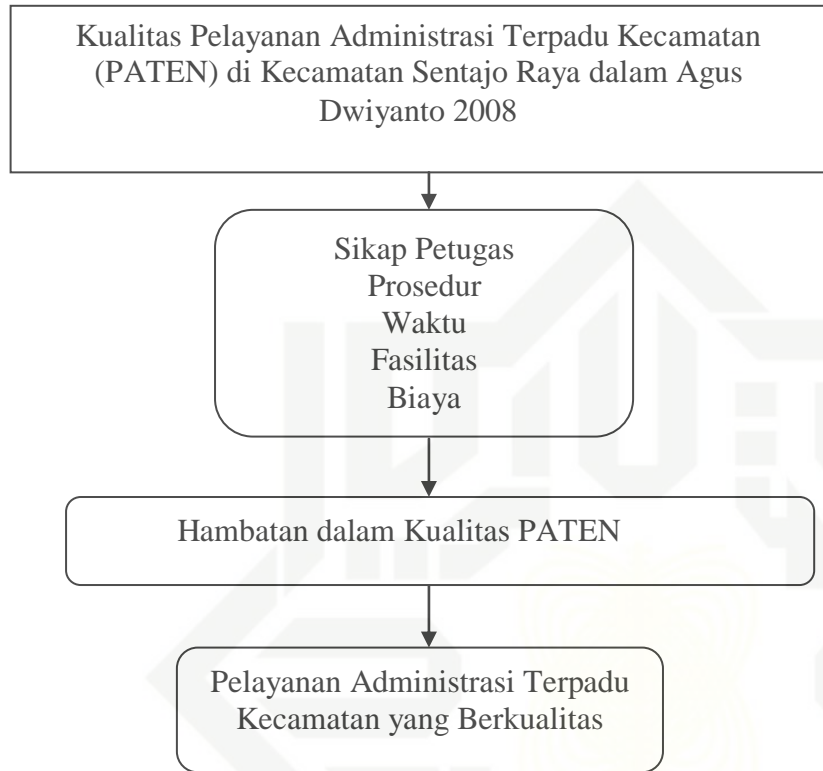
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2.9 Kerangka Pemikiran

**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**



*Sumber: Agus Dwiyanto 2008*

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2003:11) penelitian deskriptif yaitu penelitian yang digunakan untuk mengetahui variabel mandiri baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lainnya. Suatu penelitian yang berusaha menjawab bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), dan apa saja yang menjadi hambatan dalam Kualitas PATEN di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.

#### 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

##### 3.2.1 Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menetapkan lokasi penelitian pada Kantor Camat Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi, karena peneliti mengetahui kondisi yang terjadi di tempat penelitian, dan melihat Implementasi Pelayanan PATEN tersebut. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini.

##### 3.2.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi, Penelitian dilakukan selama lebih kurang 4 bulan, yaitu Maret sampai Juni 2021.



### **3.3 Jenis dan Sumber Data**

#### **3.3.1 Jenis Data**

Adapun jenis data yang penulis gunakan adalah jenis data kualitatif, dalam buku Sugiyono (2003:14) data kualitatif adalah data yang berbentuk data, kalimat, skema dan gambar, yang menggambarkan atau melukiskan secara sistematis, aktual mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan yang diselidiki peneliti dalam hal ini mengumpulkan data berupa cerita rinci dari informasi.

#### **3.3.2 Sumber Data**

Penelitian merupakan aktivitas ilmiah yang sistematis, terarah dan bertujuan, maka data yang dapat dikumpulkan relevan dengan permasalahan yang dihadapi. Untuk memperoleh data yang akurat dan komprehensif, maka penulis mendapatkan data dan informasi dari berbagai sumber. Adapun jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

##### **1. Data Primer**

Merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya, penulis memperoleh secara langsung dari responden melalui wawancara tidak terstruktur. Wawancara tidak terstruktur menurut Sugiyono (2013:160) adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Selain dengan wawancara, Observasi atau pengamatan pun dapat dijadikan sebagai data primer karena kegiatan pemusatan perhatian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra. Observasi yang dilakukan berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan administrasi terdapat di kecamatan di kecamatan Sentajo Raya.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah diolah atau data yang tersedia baik itu dari, jurnal, skripsi, undang-undang yang ada untuk mencari konsep-konsep teori yang berhubungan dengan permasalahan penelitian ini, yang mencakup :

- a. Sejarah singkat berdirinya Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.
- b. Struktur Organisasi Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.
- c. Jumlah Pegawai Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.
- d. Persyaratan kelengkapan pelayanan.
- e. Mekanisme Pelayanan di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.

## 3.4 Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data dan informasi bagi kepentingan penelitian ini maka penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu :

### 1. Observasi

Menurut Harbani Pasolong (2013:131) observasi adalah suatu pengamatan secara langsung dengan sistematis terhadap gejala-gejala yang

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hendak diteliti. Observasi digunakan untuk mengumpulkan informasi yang di butuhkan, dilakukan dengan cara peneliti mendatangi lapangan, bertemu dan berinteraksi dengan subjek penelitian untuk dapat mengetahui jalannya pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi. Peneliti dapat menggali data lebih valid dan akurat dalam arti bahwa peneliti secara cermat dapat mengamati bagaimana pihak kecamatan dalam menjalankan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Dengan menggunakan lembaran observasi yang disiapkan.

## 2. Wawancara

Menurut Harbani Pasolong (2013:137) wawancara adalah kegiatan tanya jawab antara dua orang atau lebih secara langsung. Metode ini dilakukan dengan cara tanya jawab langsung kepada pihak-pihak terkait dan berhadapan langsung dengan narasumber yang dianggap mengerti mengenai permasalahan yang diteliti dengan mengajukan pertanyaan yang telah dipersiapkan. Pihak-pihak yang menjadi responden dalam penelitian ini, yaitu antara lain :

1. Staff Seksi Pemerintahan dan Pelayanan pada Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.
2. Petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. Masyarakat yang menerima pelayanan perizinan dan non perizinan dari Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dimana wawancaranya tersebut berpedoman pada pertanyaan pertanyaan yang telah disediakan.

### 3. Dokumentasi

Juliansyah Noor (2011:141) menyebutkan sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Sifat umum data ini tidak terbatas pada ruang dan waktu sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang pernah terjadi di waktu silam. Dokumen yang dimaksud adalah berupa buku tentang PATEN, klipping tentang PATEN, dokumen pemerintah tentang PATEN, data dari server dan flashdisk tentang PATEN, dan data tersimpan di website PATEN Kabupaten Kuantan Singingi.

#### 3.5 Analisis Data

Analisis data adalah langkah selanjutnya untuk mengolah hasil penelitian menjadi data, dimana data yang diperoleh dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa sehingga dapat menyimpulkan persoalan yang diajukan dalam menyusun hasil penelitian. Teknik analisis data yang terdapat komponen pokok, menurut Ulber (2010:339), keempat komponen tersebut yaitu :

##### 1. Reduksi data

Reduksi data merupakan komponen pertama analisis data yang mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal yang tidak penting dan mengatur data sedemikian rupa sehingga dapat membuat kesimpulan akhir.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 2. Penyajian data

Penyajian data yaitu sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Melalui data yang disajikan, kita melihat dan akan memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan lebih jauh menganalisis atautkah mengambil tindakan-tindakan berdasarkan atas pemahaman yang didapat dari penyajian-penyajian tersebut.

### 3. Menarik Kesimpulan/Verifikasi

Kesimpulan atau kesimpulan-kesimpulan diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi itu mungkin sesingkat pemikiran kembali yang terlintas didalam pikiran penganalisis selama dia menulis, suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan, atau mungkin begituseksama dengan peninjauan kembali untuk mengembangkan “kesepakatan intersubjektif”. Singkatnya, makna-makna yang muncul dari data harus diuji kebenarannya, kekukuhannya, dan kecocokannya yakni yang merupakan validitasnya. Jika tidak demikian, yang kita miliki adalah cita-cita yang menarik mengenai sesuatu yang terjadi dan yang tidak jelas keberadaanya dan kegunaanya.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

#### 4.1 Gambaran Umum Kecamatan Sentajo Raya

##### 4.1.1 Sejarah Kecamatan Sentajo Raya

Sejarah sentajo raya dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi Nomor 24 Tahun 2012. Kecamatan Sentajo Raya merupakan penggabungan (fusi) beberapa desa dari 2 kecamatan yaitu kecamatan Kuantan Tengah dan Kecamatan Benai. Kecamatan Sentajo Raya mempunyai luas wilayah 173,00 km<sub>2</sub> terdiri dari 15 desa dan 1 kelurahan dengan jumlah penduduk 29.386 jiwa.

Nama-nama Desa di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi :

**Tabel 4.1 Nama Desa dan Kecamatan**

No	Nama Desa/Kelurahan	Nama Kecamatan
1	Pulau Komang	Sentajo Raya
2	Muaro Sentajo	Sentajo Raya
3	Koto Sentajo	Sentajo Raya
4	Kampung Baru Sentajo	Sentajo Raya
5	Pulau Kopung Sentajo	Sentajo Raya
6	Teratak Air Hitam	Sentajo Raya
7	Sebrang Teratak Air Hitam	Sentajo Raya
8	Parit Teratak Air Hitam	Sentajo Raya
9	Jalur Patah	Sentajo Raya
10	Beringin Jaya	Sentajo Raya
11	Geringging Baru	Sentajo Raya
12	Geringging Jaya	Sentajo Raya
13	Marsawa	Sentajo Raya
14	Langsat Hulu	Sentajo Raya
15	Muara Langsat	Sentajo Raya

Sumber Data: Kantor Kecamatan Sentajo Raya 2021

#### 4.1.2 Geografis Kecamatan Sentajo Raya

Batas-batas wilayah kecamatan Sentajo Raya:

1. Sebelah Utara Berbatasan dengan Kecamatan Pangean dan Kecamatan Logas Tanah Darat.
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Kuantan Tengah.
3. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Singingi.
4. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Benai.

Luas Wilayah Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi 173,00 Km<sub>2</sub> .

#### 4.1.3 Demografis Kecamatan Sentajo Raya

Dari hasil Registrasi penduduk di kecamatan Sentajo Raya pada tahun 2019 sebanyak 29.368 jiwa dengan jumlah laki-laki 15.037 jiwa dan perempuan sebanyak 14.349 jiwa sehingga didapatkan sex rasio sebesar 104.79.

Sedangkan jumlah keluarga sebanyak 29.386 sehingga diperoleh penduduk perumah tangga adalah 7.406. dari jumlah penduduk sebanyak 29.386 jiwa tersebut dapat dilihat penyebaran serta presentase pada masing-masing kampung/kelurahan sebagai berikut:

**Tabel 4.2 Presentase Jumlah Penduduk di Kampung/Kelurahan Tahun 2021**

No	Kampung/Kelurahan	Jumlah Penduduk	Presentase
1	Pulau Komang	1.833	6,24%
2	Muaro Sentajo	2.407	8,39%
3	Koto Sentajo	1.558	5,30%
4	Kampung Baru Sentajo	2.420	8,24%
5	Pulau Kopung Sentajo	1.555	5,29%
6	Teratak Air Hitam	1.041	3,54%
7	Sebrang Teratak Air Hitam	335	1,14%
8	Parit Teratak Air Hitam	857	2,91%

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

No	Kampung/Kelurahan	Jumlah Penduduk	Presentase
9	Jalur Patah	1.288	4,38%
10	Beringin Jaya	2.253	7,67%
11	Geringging Baru	2.355	8,01%
12	Geringging Jaya	1.676	5,70%
13	Marsawa	3.593	12,23%
14	Langsat Hulu	3.078	10,48%
15	Muara Langsat	3.173	10,80%
<b>Total</b>		<b>29.368</b>	

Sumber. Kantor Kecamatan Sentajo Raya 2021

#### 4.1.4 Pendidikan Kecamatan Sentajo Raya

Tingkat pendidikan penduduk mencerminkan keberhasilan pembangunan suatu bangsa. Pendidikan yang tinggi akan memberi pengaruh positif bagi masa depan bangsa. Pendidikan mempunyai peranan penting dalam kehidupan manusia, oleh karena itu, pemerintah dan masyarakat senantiasa memberikan perhatian yang besar pada perkembangan pendidikan. Secara umum prasarana gedung sekolah di Kabupaten Kuantan Singingi telah tersedia di setiap kecamatan mulai dari SD sampai SMA.

Selain tersedianya sarana pendidikan berupa gedung sekolah, keberhasilan pembangunan pendidikan juga ditentukan oleh ketersediaan tenaga pengajar atau guru. Analisis lebih lanjut, tentu tidak hanya melihat ketersediaan guru tapi juga kualitas dan tingkat kemampuan mentransfer ilmu ke anak didik.

**Tabel 4.3 Jumlah Sekolah Menurut Desa, Tingkatan Dan Status di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi**

Desa/Kelurahan	TK		SD		SMP		SMA	
	Negeri	Swasta	Negeri	Swasta	Negeri	Swasta	Negeri	Swasta
Pulau Komang	-	1	1	-	-	-	-	-
Muaro Sentajo	-	1	1	-	1	-	1	-
Koto Sentajo	-	1	2	-	-	-	-	-
Kampung Baru	-	1	1	-	-	-	-	-
Pulau Kopung	-	1	1	-	1	-	-	-
Teratak Air	-	1	1	-	-	-	-	-



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Desa/Kelurahan	TK		SD		SMP		SMA	
	Negeri	Swasta	Negeri	Swasta	Negeri	Swasta	Negeri	Swasta
Hitam								
Sebrang Teratak Air Hitam	-	-	-	-	1	-	-	-
Parit Teratak Air Hitam	-	1	1	-	-	-	-	-
Jalur Patah	-	1	1	-	1	-	-	-
Beringin Jaya	-	1	2	-	-	-	-	-
Geringging Baru	-	2	2	-	1	-	-	-
Geringging Jaya	-	1	2	-	-	-	-	-
Marsawa	-	3	3	-	1	-	1	-
Langsat Hulu	-	1	2	-	-	-	-	-
Muara Langsat	-	1	2	-	1	-	-	-
<b>Jumlah</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

Sumber: UPTD Pendidikan Kec. Sentajo Raya 2021

#### 4.1.5 Kesehatan Kecamatan Sentajo Raya

Derajat kesehatan suatu masyarakat tidak lepas dari perhatian pemerintahnya, terutama mengenai fasilitas kesehatan yang disediakan. Terjaminnya kesehatan masyarakat tidak hanya diperoleh dari fasilitas yang ada, tetapi juga tenaga kesehatan yang tersedia dan mencukupi kebutuhan. Dengan demikian peningkatan derajat kesehatan masyarakat dapat dipenuhi.

Pada tahun 2019 di Kecamatan Sentajo Raya terdapat 2 puskesmas, 2 puskesmas keliling, Sedangkan untuk pelayanan masyarakat di Kampung terdapat 1 polindes dan 26 posyandu. Tenaga paramedis yang terdapat di Kecamatan Sentajo Raya adalah 4 orang dokter dan 2 orang Apoteker dan 3 orang Ahli Gizi dengan 19 orang perawat. Sedangkan untuk pelayanan persalinan 29 orang bidan dan 16 orang dukun bayi.

#### 4.1.6 Agama

Sesuai dengan falsafah negara, pelayanan kehidupan beragama dan kepercayaan terhadap Allah SWT senantiasa dikembangkan dan ditingkatkan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk membina kehidupan masyarakat dan mengatasi berbagai masalah sosial budaya yang mungkin dapat menghambat kemajuan bangsa. Sesuai dengan falsafah negara, pelayanan kehidupanberagama dan kepercayaan terhadap Allah SWT senantiasa dikembangkan dan ditingkatkan untuk membina kehidupan masyarakat dan mengatasi berbagai masalah sosial budaya yang mungkin dapat menghambat kemajuan bangsa. Sarana rumah ibadah di Kecamatan Sentajo Raya ialah:

**Tabel 4.4 Banyaknya Tempat Peribadatan Menurut Jenis dan Kampung di Kecamatan Sentajo Raya Tahun 2020**

Desa/Kelurahan	Masjid	Musholla	Gereja	Vihara, Pur a
Pulau Komang	1	7	-	-
Muaro Sentajo	1	4	-	-
Koto Sentajo	1	4	-	-
Kampung Baru	2	4	-	-
Pulau Kopung	1	3	-	-
Teratak Air Hitam	1	2	-	-
Sebrang Teratak Air Hitam	1	1	-	-
Parit Teratak Air Hitam	1	1	-	-
Jalur Patah	2	4	-	-
Beringin Jaya	1	7	-	-
Geringging Baru	4	6	-	-
Geringging Jaya	1	5	-	-
Marsawa	4	10	-	-
Langsat Hulu	6	7	1	-
Muara Langsat	3	17	-	-
<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>82</b>	<b>1</b>	<b>-</b>

Sumber: Kantor Urusan Agama Kec. Sentajo Raya 2021

#### 4.1.7 Kondisi Ekonomi dan Sosial Budaya

##### a. Kondisi Ekonomi

Perekonomian yang ada di kecamatan Sentajo Raya merupakan sebuah aset yang sangat besar bagi pertumbuhan perekonomian penduduk yang ada di kecamatan sentajo raya ini. Mayoritas penduduk kecamatan Sentajo Raya adalah petani atau pekebun seperti sawit dan karet.

##### b. Kondisi Sosial Budaya

Mayarakat Kecamatan Sentajo Raya pada Dasarnya bermacam-macam suku ada terdapat didalam kecamatan sentajo raya tersebut. Masyarakat Kecamatan Sentajo Raya pada dasarnya adalah ada yang suku Jawa, Melayu, dan Batak. Sebagai masyarakat yang patuh pada tatanan pemerintahan, masyarakat Kecamatan Sentajo Raya masih kental berpegang teguh pada adat istiadat yang berlaku. Berikut ini beberapa tradisi atau budaya yang masih terus dilaksanakan oleh masyarakat Kecamatan Sentajo Raya, diantaranya:

##### 1. Mandi Balimau

Mandi balimau merupakan tradisi masyarakat yang sampaisaat ini masih dipertahankan oleh masyarakat Kecamatan Sentajo Raya. Tradisi ini dilaksanakan ketika akan menyambut bulansuci Ramadhan, dimana masyarakat berkumpul ditepi sungai Kuantan, ditepi Sungai kasang dengan tujuan membersihkan diri.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2. Wirid Yasin

Masyarakat Kecamatan Sentajo Raya telah lama membudayakan kegiatan-kegiatan yang bersifat mempererat tali persaudaraan seperti perkumpulan wirid yasin. Perkumpulan ini bertujuan untuk mendoakan masyarakat yang ditimpa musibah seperti meninggal dunia, dengan cara membacakan surah Yasin secara bersama-sama.

### 4.2 Gambaran Umum Kecamatan Sentajo Raya

#### 4.2.1 Kondisi Penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Sentajo Raya

Kecamatan Sentajo Raya terdiri dari 14 desa dan 1 Kelurahan yang terbagi dalam 177 RT 86 RW. Dalam menyelenggarakan tugas pokok dan fungsinya, kecamatan sentajo raya mempunyai visi *Terwujudnya Pelayanan yang Prima Transparan dan Memikat Hati di Kecamatan Sentajo Raya*. Selanjutnya motto penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Sentajo Raya adalah *Melalui Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Warga Dapat Memperoleh Pelayanan yang Cepat, Mudah, Trasparan dan Akuntabel*. Misi yang dijalankan adalah;

1. Meningkatkan kualitas pegawai kecamatan sentajo raya yang siap dalam segala hal pelayanan, ramah dan berdisiplinkan tinggi.
2. Menerapkan proses pelayanan yang efektif, efisien dan transparan untuk mencapai hasil yang lebih berkualitas.
3. Menggunakan fasilitas kerja yang tepat guna untuk tercapainya kualitas pelayanan yang optimal.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Menciptakan hubungan kerja yang harmonis antara pegawai, instansi dan masyarakat.
5. Menciptakan lingkungan kerja yang bersih, rapi dan nyaman untuk kepuasan semua pihak.

#### 4.2.2 Struktur Organisasi Kecamatan Sentajo Raya

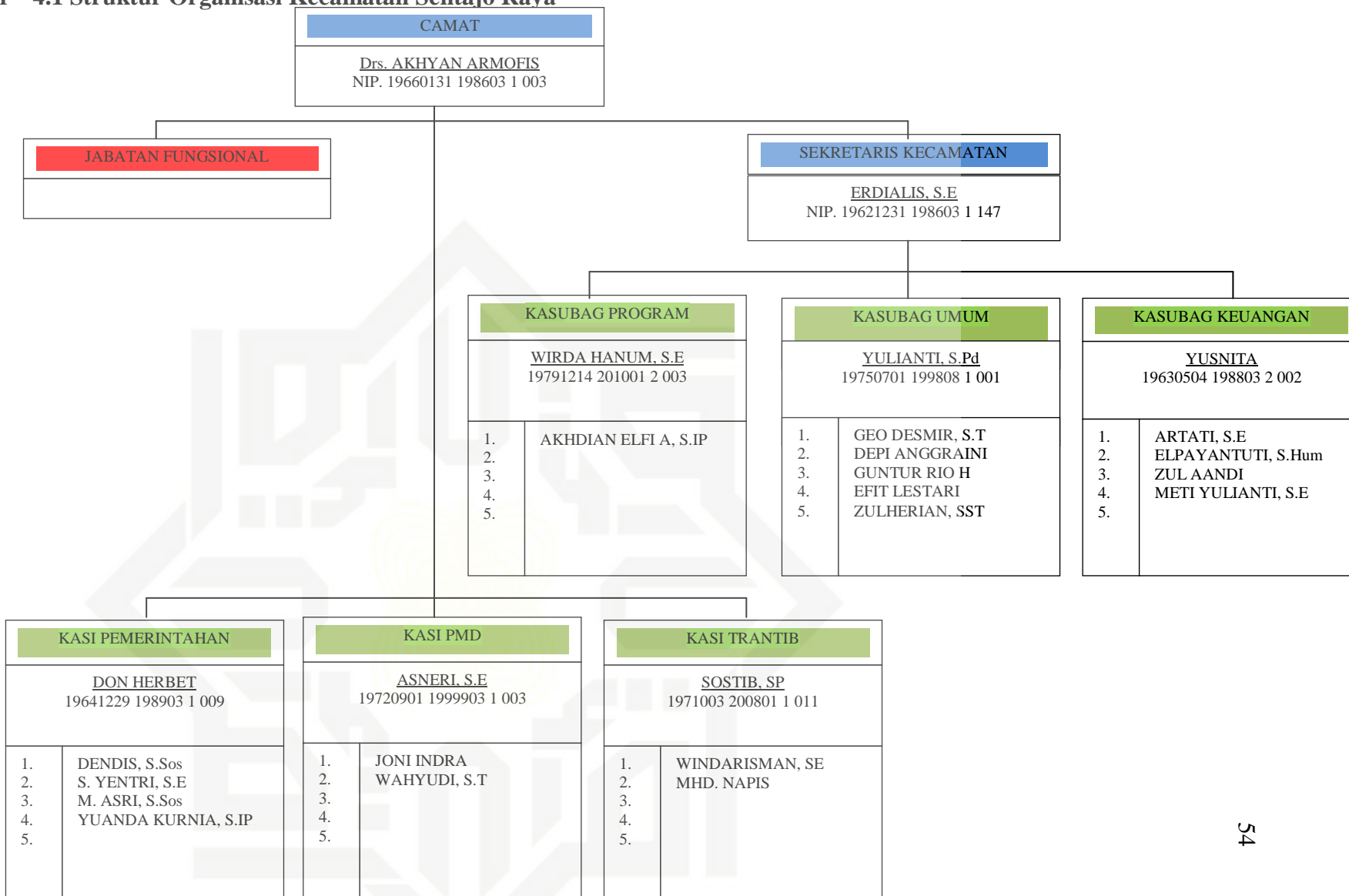
Organisasi sebagai wadah sifatnya statis, yaitu secara tetap atau permanen bentuknya. Jika organisasi itu ingin berkembang dengan baik maka harus disesuaikan dengan kebutuhan atau perkembangan organisasi itu sendiri. Oleh karenanya, dengan adanya perubahan tujuan, tugas dan bergantinya pemimpin serta beralihnya kegiatan dapat membuat perubahan suatu struktur organisasi. Pengertian struktur organisasi dapat diartikan secara tersendiri yaitu keseluruhan yang menunjukkan hubungan antara fungsi-fungsi dan tanggung jawab individu yang memimpin, maka struktur organisasi berhubungan dengan susunan, tugas dan wewenang, hubungan serta tanggung jawab.

Struktur organisasi pada hakekatnya ada bermacam-macam diantaranya bentuk lini, line dan staf, panitia, struktur atau bentuk matrik. Dimana suatu organisasi yang merupakan wadah disesuaikan dengan instansi yang bersangkutan. Sedangkan kecamatan apabila dilihat dari bentuknya maka organisasi yang dipakai adalah bentuk organisasi line dan staf, artinya adalah dalam bagan tersebut ada dua fungsi yaitu fungsi operasional yang melaksanakan tugas-tugas pokok dan fungsi administrasi yang merupakan fungsi pelayanan terhadap pelaksanaan tugas pokok. Adapun struktur organisasi kantor Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi adalah sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

**Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kecamatan Sentajo Raya**



#### 4.2.3 Susunan Organisasi Kecamatan Sentajo Raya

Organisasi kecamatan Sentajo Raya disusun berdasarkan peraturan daerah Kabupaten Kuantan Singingi Nomor 46 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Kuantan Singingi. Berdasarkan peraturan daerah tersebut, kecamatan adalah wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah Kabupaten Kuantan Singingi. Susunan organisasi Kecamatan Sentajo Raya terdiri dari:

1. Camat
2. Sekretaris Kecamatan, terdiri dari:
  - a. Subbagian Keuangan dan Kepegawaian
  - b. Subbagian Umum dan Perencanaan
3. Seksi Pemerintahan dan Pelayanan
4. Seksi Trantib
5. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
6. Seksi Kesejahteraan Sosial
7. Jabatan Fungsional

Dalam menjalankan tugasnya Camat, Sekretaris Camat, para Kepala Seksi, Kepala Subbagian dan kelompok jabatan fungsional wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi dan sinkronisasi baik dalam lingkungan masing-masing maupun antar satuan organisasi kecamatan sesuai dengan tugas pokok masing-masing. Camat di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Sekretaris Kecamatan adalah penyelenggara administrasi kecamatan dan dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Camat. Terdapat seksi-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

seksi yang dipimpin oleh seorang kepala seksi, masing-masing Kepala Seksi dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab kepada Camat melalui Sekretaris Kecamatan. Unsur terakhir dalam struktur organisasi Kecamatan Sentajo Raya adalah jabatan fungsional, unsur tersebut terbagidalam beberapa kelompok sesuai dengan bidang keahliannya masing-masing dan dipimpin oleh tenaga fungsional senior yang ditunjuk oleh Bupati dan bertanggungjawab kepada Camat.

#### 4.2.4 Tugas Pokok Fungsi dan Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi

##### 1. Camat

Camat sebagai perangkat daerah melaksanakan tugas pokok penyelenggaraan pemerintah, pelaksanaan pembangunan, dan pelayanan masyarakat berdasarkan pelimpahan sebagian wewenang pemerintah dari Bupati. Untuk menyelenggarakan tugas pokok tersebut, Camat mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a) Menyelenggarakan tugas-tugas Pemerintahan Umum dan Pembinaan Keagrariaan.
- b) Melaksanakan Pembinaan Pemerintahan Desa/Kelurahan.
- c) Mengusulkan Pengangkatan Kepala Kelurahan yang ada di wilayah.
- d) Melaksanakan Pembinaan Ketentraman Dan Ketertiban Wilayah.
- e) Melaksanakan Pembinaan Pembangunan Yang Meliputi Pembinaan Perekonomian, Produksi Dan Distribusi Serta Pembinaan Sosial.
- f) Melaksanakan Penyusunan Rencana Pengendalian Dan Bahan Evaluasi Pelaksanaan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- g) Menyusun Program Dan Pembinaan Pembangunan Sarana dan Prasarana dan Pembinaan Umum Dalam Rangka Meningkatkan Pertumbuhan Perekonomian, Produksi dan Distribusi.

**2. Sekretaris Kecamatan**

Sekretaris Kecamatan memiliki tugas melaksanakan urusan umum, perlengkapan, keuangan, kepegawaian, tata laksana, perencanaan program dan pengawasan. Adapun tugas pokoknya sebagai berikut:

- a) Menghimpun, mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan-kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis urusan umum, perlengkapan keuangan, kepegawaian, tata laksana, perencanaan program dan pengawasan.
- b) Menyusun rencana program, pedoman dan petunjuk teknis dibidang umum dan perlengkapan, keuangan, kepegawaian, perencanaan dan pelayanan.
- c) Menjaga keamanan rumah tangga kecamatan, personil, material dan keuangan.
- d) Melaksanakan pengadaan, pemeliharaan perlengkapan kantord dan inventarisasi.
- e) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh camat sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

**3. Seksi Tata Pemerintahan dan Pelayanan**

- a) Membantu camat dalam membina, mengkoordinasikan dan melaksanakan kegiatan pemerintahan umum tingkat kecamatan dan pembinaan penyelenggaraan pemerintahan kampung;

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b) Menyusun dan melaksanakan program dan kegiatan seksi pemerintahan dan pelayanan;
- c) Melaksanakan penyiapan bahan pembinaan, koordinasi dan fasilitasi pelaksanaan kegiatan bidang pemerintahan dan pelayanan;
- d) Melaksanakan fasilitasi dan pembinaan pengkoordinasian pengumpulan data yang berkaitan dengan perimbangan keuangan daerah dalam penyelenggaraan Pemerintahan;
- e) Melakukan pemantauan, pengendalian, dan evaluasi terhadap kinerja pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN);
- f) Melakukan kerjasama dengan seksi pelayanan umum dan seksi-seksi lainnya dalam pelaksanaan tugas yang berhubungan dengan pemberian rekomendasi di bidang perizinan; dan
- g) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan kewenangan dan bidang tugas dan fungsinya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.

#### **4. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum**

Kepala seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum mempunyai tugas:

- a) Membantu camat dalam membina, mengkoordinasikan dan melaksanakan tugas di bidang ketentraman dan ketertiban umum;
- b) Menyusun dan melaksanakan program dan kegiatan seksi ketentraman dan ketertiban umum;
- c) Menginventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan bidang tugas seksi ketentraman dan ketertiban;

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d) Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan; dan
- e) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan kewenangan dan bidang tugas dan fungsinya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.

## **5. Seksi Kesejahteraan Sosial**

Kepala seksi kesejahteraan sosial mempunyai tugas:

- a) Membantu Camat dalam membina, mengkoordinasi dan melaksanakan tugas di bidang Kesejahteraan Sosial;
- b) Menyusun dan melaksanakan program dan kegiatan Seksi Kesejahteraan Sosial;
- c) Mengatur dan mendistribusikan pekerjaan kepada bawahan;
- d) Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan;
- e) Membuat laporan pelaksanaan tugas program dan kegiatan kepada atasan.

## **6. Seksi Pemberdayaan Masyarakat**

Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat, Kampung dan kelurahan mempunyai tugas;

- a) Membantu camat dalam membina, mengkoordinasikan dan melaksanakan tugas di bidang pemberdayaan Masyarakat, Kampung dan Kelurahan;
- b) Menyusun dan melaksanakan program dan kegiatan Seksi Pemberdayaan Masyarakat, Kampung dan Kelurahan;
- c) Memberikan saran, pendapat dan pertimbangan kepada atasan sesuai dengan bidang tugasnya;

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d) Membuat laporan pelaksanaan tugas program dan kegiatan kepada atasan; dan
- e) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan kewenangan dan bidang tugas dan fungsinya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.

**7. Jabatan Fungsional**

Kelompok jabatan fungsional ini memiliki tugas pokok dalam melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Camat dengan keahlian dan kebutuhan. Mengenai jenis dan jenjang jabatan fungsional diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.



## BAB VI

## KESIMPULAN DAN SARAN

## 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan Hasil penelitian dan pembahasan tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi, bahwa mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sentajo Raya, petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat sudah dapat dikatakan cukup baik. Dapat dilihat dari sikap petugas yang ramah dalam melayani masyarakat, prosedur pelayanan yang menurut masyarakat masih belum dapat dipahami karena papan informasi yang terdapat di kantor camat tidak langsung bisa dilihat oleh masyarakat mengenai persyaratan Perizinan dan Non Perizinan.

Sehingga masyarakat belum merata menerima kejelasan informasi yang disampaikan oleh pihak kantor camat terkait dengan adanya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang akan membantu memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan di kecamatan sentajo raya.

Adapun hambatan dalam Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi adalah faktor sarana dan prasarana yang masih belum memadai, dan kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat, sehingga membuat masyarakat banyak yang tidak mengetahui persyaratan atau alur prosedur pelayanan di kantor Kecamatan Sentajo Raya. Waktu pelayanan yang masih belum tepat waktu, fasilitas pelayanan yang belum dikatakan mendukung. dan faktor kesadaran masyarakat dalam memenuhi berkas pelayanan.

## 6.2.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan peneliti tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi, peneliti memberikan rekomendasi sebagai saran bagi Kantor Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi, yakni:

1. Para Aparatur birokrat sebaiknya pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) seharusnya menjalankan tugas dan tanggungjawab yang diemban dalam melayani masyarakat selaku penerima layanan dengan sikap yang profesional dan menjalankan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Kemudian para aparatur birokrat tidak boleh hanya berkonsep tetapi juga harus menjadi Roll Model (panutan/tauladan) bagi masyarakat.
2. Kecamatan Sentajo Raya lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang dianggap kurang memuaskan dalam proses pelayanannya itu dimensi waktu pelayanan agar masyarakat dapat merasa puas saat melaksanakan pelayanan.
3. Melengkapi sarana prasarana untuk PATEN seperti yang tercantum dalam rencana tindak lanjut dimana belum adanya beberapa perangkat untuk mendukung pelayanan seperti: lemari arsip, system keluhan (kotak saran, pengaduan dsb), Kemudian tak kalah penting ialah pemenuhan kebutuhan sarana IT.
4. Lakukan sosialisasi alur pelayanan PATEN secara jelas dan mudah dimengerti masyarakat melalui masing-masing ketua RT di seluruh Kecamatan Sentajo Raya kemudian dapat di tambahkan melalui brosur-brosur SOP pelayanan PATEN.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

Ariantika, Cindy. (2013). *Implementasi Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Mlongo, Kabupaten Jepara. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.*

Kasmir.(2006). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 63

Larbiel Hadi, Muslim. (2017). *Pelayanan Publik (Konsep, Inovasi & Semangat Anti Korupsi)*. Pekanbaru: Kreasi Edukasi Publishing and Consulting Company.

Marliani, Lina. (2017). *Defenisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Moenir, H.A.S. (2008). *A. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Pasolong, Harbani. (2008). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Pasolong, Harbani. (2013). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Ramdhani Dwi, Vintya. (2015). *Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta*. Fakultas Ekonomi.

Siagian, Sondang P. (2004). *Manajemen abad 21*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sinambela, dkk.(2010). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

### Jurnal ;

Avivantor, Dayu. (2016). *Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Puger Kabupaten Jember*.Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Dilando,D, Arfan. (2017). *Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Rumbai Pesisir*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Firlena, Dila. (2014). *Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang*.Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Savitri, Riana. (2015). *Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Siak (Studi Kasus Pelayanan Non Perizinan)*. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik.

Moh, Marie (2015). *Peran Pemerintah Kecamatan dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi*. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik.

Hasan, Mashur (2019). *Etika Pelayanan Publik di Indonesia*. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik.

Akim, Inggit (2013). *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan publik di Kabupaten Nunukan*. Fakultas Hukum Univeristas Borneo.

Nirma. Florida (2012). *Menjadi Masyarakat Informasi*. STMIK Mikroskil.

#### **Peraturan Perundang-undangan ;**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah.

tahun 2004 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/Kep//M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. Kep/26/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparan dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraa Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Peraturan Mentreri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2010 Tentang Pedoman Standar Pelayanan





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor 14 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan PATEN Pada Kecamatan Se Kabupaten Kuantan Singingi.

Peraturan Bupati Nomor 13 Tahun 2012 Tentang Pelimpahan sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah.

Internet:

<https://www.esdm.go.id/id/media-center/arsip-berita/kemudahan-memperoleh-informasi-sekjen-kesdm-hak-asasi-setiap-warga-negara-indonesia>

<http://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/7345/3/BAB%20II.pdf>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR WAWANCARA

### A. Prosedur

Pertanyaan Kepada :Staff Sesi Pemerintahan

1. Jenis pelayanan PATEN terdiri dari 13 jenis perizinan dan 16 jenis non perizinan, Bagaimana cara untuk mengetahui informasi tentang jenis pelayanan yang ada dikantor Kecamatan Sentajo Raya?
2. Prosedur pelayanan merupakan suatu proses pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, mudah dilaksanakan sehingga tidak membingungkan masyarakatnya. Untuk itu bagaimana cara untuk mengetahui tanggapan informan tentang prosedur pelayanan agar masyarakat memperoleh informasi secara lengkap?

### B. Sarana

Pertanyaan Kepada : Petugas Pelayanan

1. Dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Sentajo Raya seharusnya terdapat berapa loket dalam pembagian tugas berdasarkan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
2. Bagaimana cara Instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, atautkah dalam instansi pemerintah harus berdasarkan nomor urut permintaan pelayanan atau tidak menggunakan nomor urut permintaan pelayanan?
3. Untuk masalah biaya pelayanan, apakah Kantor Kecamatan menentukan rincian biaya dalam pengurusan perizinan dan non perizinan tersebut?
4. Untuk pelaksanaan teknis terkait
  - a. petugas informasi, siapakah yang bertugas dalam petugas informasi tersebut, dan apakah sudah menjalankan tugasnya dengan baik terkait dengan tugas tersebut?
  - b. Petugas loket. Apakah petugas loket dikantor kecamatan sentajo raya memberikan pelayanan dengan baik?

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Petugas operator komputer, apakah petugas operator komputer sudah menjalankan tugasnya dengan baik ataukah ada kendala lainnya dalam masalah penginputan dalam data-data yang ada dikantor kecamatan?
- d. Petugas pemegang kas, bagaimana peran petugas pemegang kas dalam mengelola keuangan kecamatan?

### C. Kualitas Pelayanan

Pertanyaan Kepada: Masyarakat

1. Untuk mengetahui informasi tentang sikap petugas dalam hal keramahan dan ketanggapan yang ada di kantor kecamatan sentajo raya?
2. Untuk mengetahui informasi tentang sikap petugas dalam hal perlakuan adil oleh petugas yang ada dikantor kecamatan sentajo raya?

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### DOKUMENTASI PENELITIAN



**Wawancara dengan Bapak Don Herbert selaku Kasi Pemerintahan di Kecamatan Sentajo Raya (Wawancara 3 Juni 2021)**



**Wawancara dengan Bapak Dendis, S.Sos selaku Staff Pemerintahan di Kecamatan Sentajo Raya (Wawancara 1 Juni 2021)**



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Wawancara dengan Ibu Sabdagus Yentri, S.E selaku petugas Pelayanan di Kecamatan Sentajo Raya (Wawancara 31 Mei 2021)**

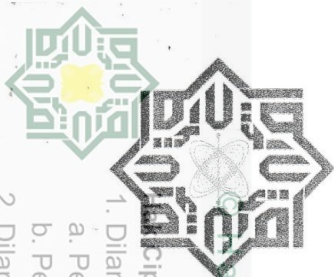
#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Wawancara dengan masyarakat yang melakukan pelayanan di Kecamatan Sentajo Raya (Wawancara 31 Mei dan 1 Juni 2021)**





UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box 1004 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII.I/PP.00.9/2155/2021  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Perihal : **Penunjukkan Dosen Pembimbing Proposal**

Pekanbaru, 29 Maret 2021

Kepada  
Yth. Rony Jaya, S.Sos, M.Si  
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

Nama : Eni Tri Rahayu  
NIM : 11775201330  
Prodi : Administrasi Negara S1  
Semester : VIII (Delapan)

Dengan ini kami menunjuk Saudara sebagai Dosen Konsultasi dalam menyelesaikan Proposal Penelitian mahasiswa tersebut diatas dengan Judul :  
**"Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam Peningkatan Kualitas pelayanan di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi"**.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terimakasih.

Wakil Dekan,  
Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga

  
Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, SE, M.Si, Ak, CA  
NIP. 19731112 199903 2 001

Tembusan :

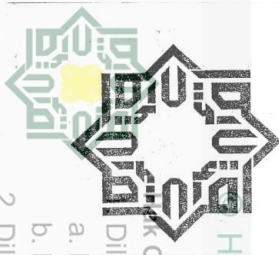
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية  
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII.I/PP.00.9/3007/2021  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Perihal : **Bimbingan Skripsi**

Pekanbaru, 21 Juni 2021 M  
11 Zulqaidah 1442 H

Kepada  
Yth. **Rony Jaya, S.Sos., M.Si.**  
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
Pekanbaru

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa:

Nama : Eni Tri Rahayu  
NIM : 11775201330  
Jurusan : Administrasi Negara  
Semester : VIII (Delapan)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/menyusun skripsi dengan judul: **"Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi"**. Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

a.n Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik dan  
Pengembangan Lembaga



**Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, MS, SE, M.Si, Ak, CA**  
NIP 19751112 199903 2 001

Tembusan:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

Dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Penelitian hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Penelitian tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.





UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/1896/2021  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Pra Riset

Pekanbaru, 18 Maret 2021 M  
4 Sya'ban 1442 H

Kepada  
Yth. Kepala Kantor  
Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Provinsi Riau  
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas  
Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Eni Tri Rahayu  
NIM. : 11775201330  
Jurusan : Administrasi Negara  
Semester : VIII (Delapan)

bermaksud mengadakan Pra Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:  
"Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (paten) Dalam  
Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten  
Kuantan Singingi" Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan  
memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.



Dekan,  
Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM  
NIP. 19620512 198903 1 003

Diilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- a. Penelitian hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Penelitian tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrandt No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/2413/2021  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Izin Riset

Pekanbaru, 12 April 2021 M  
29 Sya'ban 1442 H

Kepada  
Yth. Kepala Kantor  
Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Provinsi Riau  
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

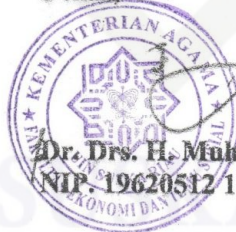
Dengan hormat, disampaikan bal wa salah seorang Mahasiswa Fakultas  
Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Eni Tri Rahayu  
NIM. : 11775201330  
Jurusan : Administrasi Negara  
Semester : VIII (Delapan)

bermaksud mengadakan Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul:  
"Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)  
Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Kecamatan Sentajo Raya  
Kabupaten Kuantan Singingi" Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan  
memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,



Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM  
NIP. 19620512 198903 1 003

Cipinang melindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau  
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**  
 Email : [dpmptsp@riau.go.id](mailto:dpmptsp@riau.go.id)

**REKOMENDASI**

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/41049  
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET  
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/2413/2021 Tanggal 12 April 1934**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

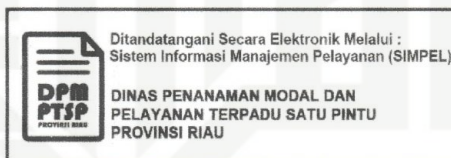
- |                      |   |  |
|----------------------|---|--|
| 1. Nama              | : | ENI TRI RAHAYU   |
| 2. NIM / KTP         | : | 11775201330  |
| 3. Program Studi     | : | ADMINISTRASI NEGARA  |
| 4. Jenjang           | : | S1   |
| 5. Alamat            | : | KUANTAN SINGINGI   |
| 6. Judul Penelitian  | : | <b>IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI KECAMATAN SENTAJO RAYA KABUPATEN KUANTAN SINGINGI</b> |
| 7. Lokasi Penelitian | : | KECAMATAN SENTAJO RAYA KABUPATEN KUANTAN SINGINGI  |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
 Pada Tanggal : 27 April 2021



**Tembusan :**

**Disampaikan Kepada Yth :**

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Kuantan Singingi
3. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Telukkuantan
4. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
5. Yang Bersangkutan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PEMERINTAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA KERJA

KOMPLEK PERKANTORAN PEMERINTAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

Telepon (0760) 2524242 Fax (0760) 2524242 Kode Pos 29562

Email : [dpmptsptk@kuansing.go.id](mailto:dpmptsptk@kuansing.go.id), Website : <https://dpmptsptk.kuansing.go.id>

TELUK KUANTAN

## REKOMENDASI

Nomor : 149/DPMPTSP-PNP/1.04.02.02/2021

## Tentang

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET  
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi, setelah membaca Surat Rekomendasi dari DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI RIAU Nomor:503/DPMPTSP/NON IZIN-RIS/ET/41049 Tanggal 27 APRIL 2021.

Dengan ini memberikan Rekomendasi kepada :

Nama	:	ENI TRI RAHAYU
NIM	:	11775201330
Jurusan	:	ADMINISTRASI NEGARA
Jenjang Pendidikan	:	FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL UIN SUSKA RIAU
Alamat	:	S1
Judul Penelitian	:	PEKANBARU
Untuk melakukan Penelitian di	:	"IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KECAMATAN SENTAJO RAYA KABUPATEN KUANTAN SINGINGI"
	:	KECAMATAN SENTAJO RAYA KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan riset / pra riset dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan riset / pra riset dan pengumpulan data ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dibuat.
3. Hasil riset / pra riset dan pengumpulan data dilaporkan kepada Bupati Kuantan Singingi melalui Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kuantan Singingi.

Demikian rekomendasi ini diberikan agar digunakan sebagaimana mestinya, dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan riset / pra riset ini, dan terima kasih.

Dikeluarkan di : Teluk Kuantan  
Pada Tanggal : 4 Mei 2021



Ditandatangani Secara Elektronik oleh :

Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja  
Kabupaten Kuantan Singingi,

MARDANSYAH S, Sos. MM

Pembina Tk. I, IV/b

NIP 19750806 200012 1 001

Tembusan : disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kuantan Singingi di Teluk Kuantan.
2. Instansi terkait;
3. Arsip.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE).





# PEMERINTAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI KECAMATAN SENTAJO RAYA

Jalan Soekarno – Hatta Km. 06 No Telp.Fax.

KOTO SENTAJO

## SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 070/SK.P/Kec. Sentra/IX/2021/272

Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi dengan ini memberikan keterangan kepada :

Nama : ENI TRI RAHAYU  
NIM/KTP : 11775201330  
Program Studi : Administrasi Negara  
Jenjang : S1  
Alamat : Desa Muara Langsat Kecamatan Sentajo Raya  
Kabupaten Kuantan Singingi

Berdasarkan Surat Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi Nomor: 149/DPMPTSP-PNP/1.04.02.02/2021 perihal Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Riset dan Pengumpulan Data untuk Bahan Skripsi. Bahwasanya nama tersebut benar telah melakukan Kegiatan Penelitian dengan Judul \* **IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KECAMATAN SENTAJO RAYA KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Koto Sentajo  
Pada Tanggal : 16 September 2021

AN. CAMAT SENTAJO RAYA  
Kasi Trantib



SOBSTIB SP  
NIP. 19771003 200801 1 011

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



# PEMERINTAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI KECAMATAN SENTAJO RAYA

Jalan Soekarno - Hatta Km. 06 No. Telp. Fax.  
KOTO SENTAJO

## REKOMENDASI RISET

Nomor : 071/Trantib/ 189

### T E N T A N G

#### PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Camat SentaJO Raya Kabupaten Kuantan Singingi, setelah membaca surat dari Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi Nomor : 149/DPMPSTP-PNP/1.0402.02/2021 Tanggal 4 Mei 2021, dengan ini memberikan Izin Rekomendasi Kepada :

Nama : ENI TRI RAHAYU  
NIM : 11775201330  
Program Studi : ADMINISTRASI NEGARA  
Jenjang : S1  
Alamat : PEKANBARU  
Judul Penelitian : "IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN ) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DIKECAMATAN SENTAJO RAYA KABUPATEN KUANTAN SINGINGI"

Untuk melakukan Penelitian di : - Kecamatan SentaJO Raya Kabupaten Kuantan Singingi.

Dengan ketentuan sebagai Berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan riset/prariset dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan riset/prariset dan pengumpulan data ini berlangsung selama 3 (Tiga) Bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dikeluarkan.
3. Hasil riset/prariset dan pengumpulan data dilaporkan Kepada Bupati Kuantan Singingi melalui Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kuantan Singingi dan Camat SentaJO Raya Kabupaten Kuantan Singingi.

Demikian Rekomendasi ini diberikan agar digunakan sebagaimana mestinya, dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan dan membantu kelancaran kegiatan riset/prariset ini, terima kasih.

DIKELUARKAN DI : KOTO SENTAJO  
PADA TANGGAL : 03 Juni 2021

An. CAMAT SENTAJO RAYA  
KASI TRANTIB



SOBSTIB/SP  
NIP. 19771003 200301 1 011

#### Tembusan :

1. Kepala Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kab. Kuantan Singingi di Teluk Kuantan
2. Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA Riau di Pekanbaru
3. Yang bersangkutan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BIOGRAFI PENULIS



Penulis bernama Eni Tri Rahayu, lahir di Muara Langsat pada tanggal 29 Mei 1999, Agama Islam. Penulis merupakan anak ke dua dari tiga bersaudara, dari pasangan Ayahanda Ngapidin dan Ibunda Tentrem. Pendidikan yang ditempuh penulis dimulai dari TK Budi Luhur Sikompak Muara Langsat tahun 2004-2005, setelah itu melanjutkan pendidikan di SD 018 Muara Langsat tahun 2005-2001, setelah itu penulis melanjutkan pendidikan di SMPN 5 Benai Muara Langsat tahun 2011-2014, kemudian melanjutkan pendidikan di SMAN 1 Teluk Kuantan pada tahun 2014-2017. Di tahun 2017 penulis melanjutkan studi di jurusan Ilmu Administrasi Negara di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial. Di tahun 2020 penulis melakukan PKL di sebuah Kantor Camat Sentajo Raya, dan penulis juga melaksanakan KKN di Kecamatan Tuah Madani pada tahun 2020. Sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir pada tahun 2021.

**Email Penulis:** [enitriahayu29@gmail.com](mailto:enitriahayu29@gmail.com)